

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh atau Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.(pln.co.id,2024)



Gambar 1.1 Logo PLN
(Sumber: pln.co.id, 2024)

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

Maksud dan Tujuan Perseroan adalah untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas dengan Moto Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (pln.co.id,2024).

Visi

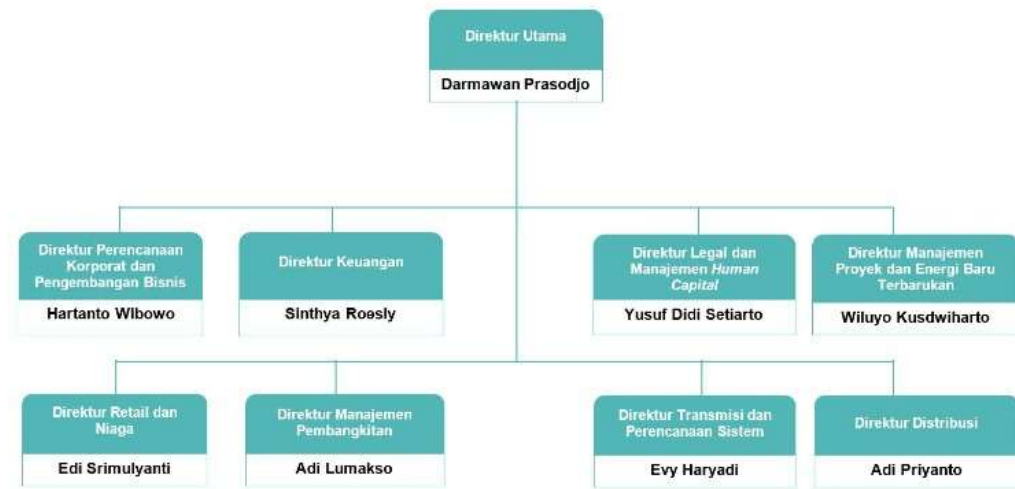
Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Berdasarkan (PLN.co.id,2024) direksi adalah Organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar Perseroan. Berikut ada lah gambar 1.2 struktur organisasi PLN.

Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PLN
(Sumber: pln.co.id,2024)

Jajaran dewan direksi PT PLN (Persero) terdiri dari satu orang direktur utama, dan delapan orang direktur diantaranya direktur perencanaan korporat dan pengembangan bisnis, direktur keuangan, direktur legal dan manajemen *human capital*, direktur manajemen proyek dan energi baru terbarukan, direktur retail dan niaga, direktur manajemen pembangkitan, direktur transmisi dan perencanaan sistem, direktur distribusi.

Pada 21 April 2020, PLN menetapkan langkahnya untuk bertransformasi dengan tagline “Power Beyond Generations.” Makna dari tagline tersebut adalah membuat energi dapat dinikmati hingga melampaui batas generasi serta menjaga sustainabilitas PLN sebagai entitas korporasi yang sehat. PLN bertekad untuk mewujudkan visi “Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi..”

Transformasi PLN divisualisasikan dalam “Aspirasi PLN 2024” yang mencanangkan 4 Program Inisiatif yaitu Green, Innovative, Lean dan Customer Focused – yang sesuai dengan 4 tujuan strategis Transformasi PLN yang meliputi:

1. Aspirasi Green: Meningkatkan penggunaan green energy sebagai pembangkit masa depan karena ramah lingkungan dan harga energi baru terbarukan (EBT) semakin murah seiring berjalannya waktu, sebagai upaya PLN

melindungi generasi masa depan dengan mendorong pencapaian target bauran energi terbarukan dalam pembangkitan listrik sesuai aspirasi Pemerintah.

2. Aspirasi Innovative: Menciptakan model bisnis inovatif dalam ekosistem ketenagalistrikan yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan PLN di luar penjualan kWh, berusaha adaptif terhadap tuntutan zaman, kreatif menangkap peluang dan menemukan solusi.

3. Aspirasi Lean: Mengefisienkan proses bisnis dan operasi sehingga menjadi makin lincah dan gesit menghadapi perubahan untuk menjadi penyedia listrik yang andal dengan harga yang terjangkau.

4. Aspirasi Customer Focused: Berupaya untuk memberikan kepuasan dan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui kualitas dan pelayanan kelas dunia. (Laporan Tahunan PLN,2020).

Salah satu instrumen PLN dalam meningkatkan standar layanan pelanggan adalah Petugas Pelayanan Teknis (Yantek). Personel Yantek bertanggung jawab dalam mengelola gangguan yang dilaporkan pelanggan dan memastikan kualitas serta keandalan penyaluran energi hingga diterima pelanggan. Pada tahun 2004, PT PLN (Persero) mengambil keputusan awal untuk menggunakan Petugas Yantek guna menyediakan sistem kontrak kerja kepada pihak kedua (mitra kerja/vendor). Cakupan pekerjaan layanan gangguan diperluas dari layanan gangguan plus pemeliharaan jaringan distribusi pada tahun 2006. Kesepakatan dengan Service Level Agreement (SLA) mulai dilaksanakan pada tahun yang sama. (Arika, 2023)

PLN menghadirkan New PLN Mobile, sebuah aplikasi yang diharapkan mampu menjawab semua kebutuhan pelanggan listrik dengan kemasan canggih dan futuristik dalam satu genggam. New PLN Mobile menjadi solusi terintegrasi dalam menjawab tantangan era digital yang menuntut PLN untuk beradaptasi dan berinovasi dalam rangka mengoptimalkan bisnis dan operasi di seluruh negeri. Aplikasi layanan pelanggan New PLN Mobile menghadirkan fitur dan tampilan baru sebagai platform digital unggulan untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan, memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. Kehadiran New PLN Mobile diharapkan bisa memberi pengalaman

baru kepada pelanggan, pengalaman yang memudahkan urusan kelistrikan menjadi semakin praktis dan efisien. Sampai dengan Desember 2020, pengguna aktif New PLN Mobile mencapai lebih dari 1,1 Juta pelanggan. Di tahun 2021, PLN menargetkan jumlah pengguna New PLN Mobile mencapai 3 juta pelanggan. (Laporan Tahunan PLN,2020).



Gambar 1.3 Logo PLN Mobile
(Sumber: Google.com,2024)

Dengan program transformasi PLN yang mengedepankan tentang *customer focus* dengan tujuan memberikan kepuasan dan pengalaman lebih baik untuk para pelanggan PLN. Pada sasaran ini terdapat dua breakthrough yaitu Outage Management (Notification and Yantek Optimization) dan peluncuran PLN Mobile versi terbaru.(Laporan Tahunan PLN, 2020)

PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat merupakan unit pelaksana dibawah PT PLN (Persero) Unit Induk Sumatera Utara di bidang distribusi tenaga listrik yang memiliki wilayah kerja, mencakup 1 Kotamadya dan 4 Kabupaten, yaitu Kota Tanjung Balai, Kab. Asahan, Kab. Labuhanbatu, Kab. Labuhanbatu Selatan, dan Kabupaten Labuhanbatu Utara, yang tersebar dalam 8 Unit Layanan Pelanggan (ULP) yaitu ULP Tanjung Balai, ULP Simpang Kawat, ULP Aek Kanopan, ULP Aek Kota Batu, ULP Rantauprapat Kota, ULP Aek Nabara, ULP Labuhan Bilik, dan ULP Kota Pinang. Per Agustus 2024, beban puncak tertinggi Sistem UP3 yaitu sebesar 174,57 MW.

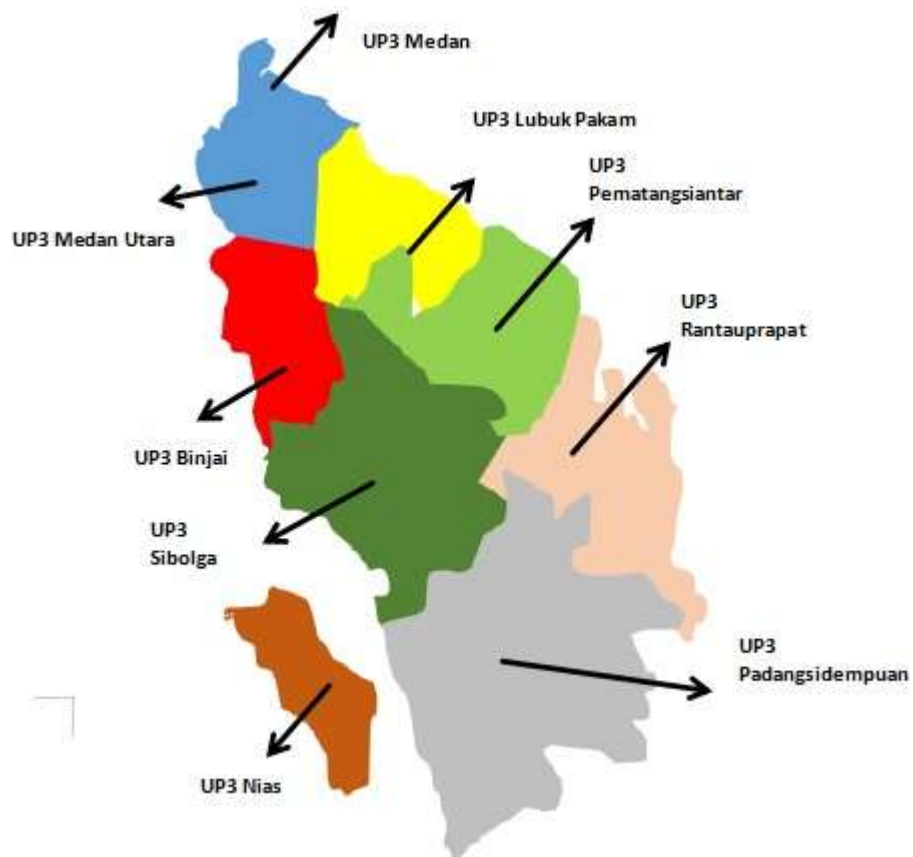
PT PLN (Persero) UP3 Rantauparapat disuplai dari 6 unit Gardu Induk, 36 Penyulang dan 508.625 Pelanggan sampai bulan November 2024 (Data PLN UP3 Rantauparapat, 2024).

1.2. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu lembaga vital dalam penyediaan energi listrik di Indonesia (Kepmen ESDM, 2022). Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan listrik seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi, kualitas layanan yang diberikan oleh PLN menjadi aspek yang sangat penting. Layanan yang baik tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada citra perusahaan dan keberlanjutan operasional.

PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya BUMN yang mengelola sektor ketenagalistrikan berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, yang menyebutkan bahwa usaha penyedia tenaga listrik dilakukan oleh negara dan diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik yang memiliki hak eksklusif dalam hal ini berhak memperoleh prioritas atas penyelenggaraan usaha atas ketenagalistrikan.

Kualitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana atribut yang terkait dengan pemenuhan standar tercapai. (Tjiptono & Chandra, 2011) membagi kualitas layanan menjadi lima aspek. Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh aspek-aspek kualitas layanan berikut: *Tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *reliability*. Tingkat kualitas layanan perusahaan akan dievaluasi menggunakan kelima faktor ini. PT PLN (Persero) menyediakan layanan untuk menampung laporan atas keluhan pelanggan melalui *call center* 123, Media Sosial, *Email* dan aplikasi PLN Mobile. PT PLN (Persero) Unit Induk Sumatera Utara memiliki sebaran sebanyak 10 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dengan peta sebaran seperti Gambar 1.4.



Gambar 1.4 Wilayah Kerja PT PLN (Persero) UID Sumatera Utara
(Sumber : Data Internal PLN,2024)

Terdapat rekapan jumlah kali keluhan di wilayah kerja PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Utara sampai dengan bulan November 2024 secara kumulatif seperti pada tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Sumatera Utara

Nama Unit	Jumlah Kali Keluhan
	Januari - November 2024
UP3 MEDAN	14.244
UP3 MEDAN UTARA	17.207
UP3 BINJAI	5.899
UP3 LUBUKPAKAM	5.327
UP3 BUKIT BARISAN	5.729
UP3 PEMATANG SIANTAR	2.994
UP3 RANTAU PRAPAT	3.814
UP3 PADANG SIDIMPUAN	1.653

UP3 SIBOLGA	1.654
UP3 NIAS	1.951
Total	60,472

(Sumber : Data Internal PLN,2024)

Dari tabel 1.1 diatas PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat mendapatkan keluhan yang di berikan oleh pelanggan sebanyak 3.814 kali dari bulan Januari 2024 hingga November 2024.

Menurut hasil data pengaduan pelanggan dari bulan Januari hingga November 2024 yang diperoleh tersebut dibandingkan dengan 3 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang bersebelahan langsung dengan UP3 Rantauprapat dan tergolong dalam kelompok UP3 *non* Metropolitan yang berada di sisi selatan dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Utara , yaitu PT PLN (Persero) UP3 Padang sidempuan, PT PLN (Persero) UP3 Sibolga 1.654 dan PT PLN (Persero) UP3 Pematangsiantar, PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat memiliki jumlah pengaduan pelanggan lebih banyak yaitu sebanyak 3.814 sedangkan UP3 Padangsidempuan memiliki jumlah pengaduan pelanggan sebanyak 1.653, UP3 Sibolga dan UP3 Pematangsiantar 2.994 keluhan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat pada Bagian Jaringan dan Konstruksi bahwa, pada tahun 2024 mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan November PT PLN (Persero) terdapat total keluhan 3814 kali keluhan yang terbagi menjadi 11 kategori jenis keluhan, di antaranya Alat Pengukur dan Pembagi (APP), Pencatatan Meter (Cater), *EV Home Charging*, Informasi, Pasang Baru (PB), Pemutus dan Penyambungan (Tusbung), Perubahan Data, Perubahan Daya (PD), Tagihan Listrik dan Token Listrik, Program Konversi Kompor Induksi, dapat dilihat pada gambar 1.4. (Sumber: internal PLN).



Gambar 1.5 Rekap Keluhan Pelanggan Januari - November 2024
(Sumber: Internal PLN,2024)

Berdasarkan Gambar 1.5 terdapat jumlah pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat yang melakukan keluhan 3814 kali keluhan, dapat dilihat terdapat sebanyak 1200 laporan keluhan dari kategori Alat Pengukur dan Pembatas (APP) yang berisikan laporan keluhan mengenai permasalahan yang terjadi pada kWH Meter dan Pembatas di kWH meter seperti *Miniature Circuit Breaker* (MCB), 71 laporan keluhan pada kategori Cater yang berisikan permasalahan tentang pencatatan meter, 19 laporan keluhan mengenai *EV Home Charging* yang berisikan keluhan mengenai *Home Charging* , 1713 laporan keluhan mengenai Informasi yang berisikan tentang informasi terhadap program PLN dan informasi terkait pemadaman yang terjadi, 4 laporan keluhan terkait Integritas pelayanan, 536 laporan keluhan terkait proses penyambungan Pemasangan Baru (PB), 18 laporan keluhan dari kategori Pemutusan Penyambungan (Tusbung) yang berisikan terkait pemutusan dikarenakan tunggakan, 11 laporan dari kategori Penyambungan Sementara (PS) yang berisikan tentang keluhan terhadap penyelesaian proses Pemasangan Sementara, 29 Laporan Keluhan terkait Perubahan Data, 107 Keluhan terkait proses penyelesaian Perubahan Daya (PD), 102 laporan keluhan terkait permasalahan tagihan dan token listrik, dan 3 laporan keluhan terkait Program Konversi Kompor

Induksi. Laporan keluhan yang dominan terjadi di lingkungan kerja PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat yaitu keluhan terkait informasi , Alat Pengukur dan Pembatas (APP), dan Pasangan Baru.

Dari jumlah laporan keluhan yang ada dalam data PLN, terjadi pelaporan keluhan berulang yang di lakukan oleh pelanggan dikarenakan permasalahan yang di keluhkan belum dapat terselesaikan oleh pihak PLN, dapat dilihat dari gambar 1.6 rekap keluhan berulang pelanggan dari bulan Januari sampai dengan November 2024.



Gambar 1.6 Rekap Keluhan Berulang Pelanggan Januari - November 2024
(Sumber: Internal PLN, 2024)

Dari Gambar 1.6 terjadi keluhan yang berulang yang di laporkan pelanggan dengan jumlah 92 kali dalam periode Januari - November dengan laporan terbanyak di bulan Oktober sebanyak 12 kali laporan berulang diikuti bulan Juli 11 kali dan 10 kali di bulan Maret, April dan November.

Dengan rating bintang yang di berikan oleh pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat terhadap layanan dari petugas pelayanan gangguan dari bulan Januari sampai November 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Rekap Total Jumlah Gangguan Januari - November 2024

No	Bulan	Jumlah Laporan	Rating Bintang						Non Rating
			Jumlah	1	2	3	4	5	Jumlah
1	Januari	2397	316	0	1	2	1	312	2081
2	Februari	2009	423	0	0	0	3	420	1586
3	Maret	3053	778	2	0	0	2	774	2275
4	April	3601	853	0	0	0	1	852	2748
5	Mei	4327	1409	1	0	1	1	1406	2918
6	Juni	4006	730	2	1	0	0	727	3276
7	Juli	2895	392	0	0	0	0	392	2503
8	Agustus	2708	281	1	0	1	1	278	2427
9	September	2810	271	0	0	0	1	270	2539
10	Oktober	3467	259	3	0	1	0	255	3208
11	November	2912	438	0	0	0	0	438	2474

(sumber: Internal PLN,2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 terdapat jumlah laporan gangguan melalui PLN Mobile maupun *Call Center* PLN sebanyak 2397 laporan di bulan Januari , 2009 Laporan di bulan Februari, 3053 Laporan di bulan Maret, 3601 Laporan di bulan April, 4327 Laporan di bulan Mei. 4006 Laporan di bulan Juni, 2895 Laporan di bulan Juli, 2708 Laporan di bulan Agustus, 2810 Laporan di bulan September, 3467 laporan di bulan Oktober dan 2912 laporan di bulan 2912, dengan pemberian *rating* bintang 1 sebanyak 9 kali, bintang 2 sebanyak 2 kali, bintang 3 sebanyak 5 kali, bintang 4 sebanyak 10 kali dan bintang 5 sebanyak 6124 kali.

Dengan demikian masih terdapat sikap negatif pelanggan yang masih memberi *rating* bintang 1 dan bintang 2 dengan periode Januari sampai dengan November 2024. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang dikemukakan oleh Barata dalam Tjiptono (2011) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan

layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

PT PLN (Persero) memiliki kewajiban memenuhi deklarasi pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) berdasarkan Surat Keputusan Kementerian ESDM No 185.K/TL.04/DJL.3/2024 Tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan PT PLN (Persero) Tahun 2024 untuk PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Utara, dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Deklarasi TMP

NO	URAIAN	STN	SLK DEKLARASI Triwulan 2024
1.	Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian	kV	21
	Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian	kV	18
2.	Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian	volt	231
	Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian	volt	198
3.	Frekuensi tertinggi di titik pemakaian	Hz	50,50
	Frekuensi terendah di titik pemakaian	Hz	49,50
4.	Lama gangguan yang dialami konsumen	Jam/Bulan	7:00:00
5.	Jumlah gangguan yang dialami konsumen	Kali/Bulan	7
6.	Kecepatan pelayanan PB TM	Hari Kerja	100
7.	a. Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5

	b.	Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	15
	c.	Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25
8.		Kecepatan pelayanan PD TM	Hari Kerja	100
9.	a.	Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5
	b.	Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	15
	c.	Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25
10.		Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	Jam	1:00:00
11.		Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen	Kali/Triwulan	0
12.		Waktu koreksi kesalahan rekening	Hari Kerja	0

(sumber : Kepmen ESDM,2024)

Tabel 1.3 menjelaskan terkait deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang di keluarkan dari Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral, PT PLN (Persero) UID Sumatera Utara diwajibkan untuk memenuhi Tingkat Mutu Pelayanan di antaranya tegangan menengah tertinggi di titik pemakaian sebesar 21 kV (kilo Volt), Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian sebesar 18 kV (kilo Volt), Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian 231 Volt, Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian 198 Volt, Frekuensi tertinggi di titik pemakaian 50,50 Hz (*Hertz*), Frekuensi terendah di titik pemakaian 49,50 Hz (*Hertz*), Lama gangguan yang dialami konsumen 7:00:00 Jam/Bulan, Jumlah gangguan yang dialami konsumen 7 Kali/Bulan, Kecepatan pelayanan PB (Pasang Baru) TM 100 Hari Kerja, Kecepatan pelayanan PB (Pasang Baru) TR tanpa

perluasan jaringan 5 Hari/Kerja, Kecepatan pelayanan PB (Pasang Baru) TR dengan perluasan jaringan 15 Hari/Kerja, Kecepatan pelayanan PB (Pasang Baru) TR dengan penambahan trafo 25 Hari Kerja, Kecepatan pelayanan PD (Perubahan Daya) TM 100 Hari Kerja, Kecepatan pelayanan PD (Perubahan Daya) TR tanpa perluasan jaringan 5 Hari/Kerja, Kecepatan pelayanan PD (Perubahan Daya) TR dengan perluasan jaringan 15 Hari/Kerja, Kecepatan pelayanan PD (Perubahan Daya) TR dengan penambahan trafo 25 Hari Kerja, Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan 1:00:00 Jam, Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen 0 Kali/Triwulan, dan Waktu koreksi kesalahan rekening 0 Hari Kerja.

Tabel 1.4 Realisasi TMP PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat Triwulan I,II,III

NO	URAIAN		ST N	UID SUMATERA UTARA								
				Realisasi Triwulan I			Realisasi Triwulan II			Realisasi Triwulan III		
				Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept
1.		Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian	kV	21	21	21	21	21	21	21	21	21
		Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian	kV	18	18	18	18	18	18	18	18	18
2.		Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian	vol t	231	231	231	231	231	231	231	231	231
		Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian	vol t	198	198	198	198	198	198	198	198	198
3.		Frekuensi tertinggi di titik	Hz	50.5	50.5	50.5	50.5	50.5	50.5	50.5	50.5	50.5

		pemakaian										
		Frekuensi terendah di titik pemakaian	Hz	49.5	49.5	49.5	49.5	49.5	49.5	49.5	49.5	49.5
4.		Lama gangguan yang dialami konsumen	Jam/Bulan	02:26:24	02:34:12	03:12:36	2:35:24	3:00:36	3:54:36	3:36:36	3:17:24	6:53:24
5.		Jumlah gangguan yang dialami konsumen	Kali/Bulan	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6.		Kecepatan pelayananan PB TM	Hari Kerja	100	100	100	100	100	41	35	8	26
7.	a.	Kecepatan pelayananan PB TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	5	7	7	5	5	5	5	5
	b.	Kecepatan pelayananan PB TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	13	14	15	12	14	15	12	14	15
	c.	Kecepatan pelayananan PB TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	18	23	24	18	22	23	24	24	24
8.		Kecepatan pelayananan PD TM	Hari Kerja	100	100	100	100	100	28	36	9	13
9.	a.	Kecepatan pelayananan PD TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	b.	Kecepatan pelayananan PD TR dengan perluasan	Hari Kerja	13	15	15	13	15	14	15	14	14

		jaringan										
	c.	Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo	Har i Ker ja	18	23	25	25	26	24	23	24	25
10.		Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	Ja m	02:52:48	01:48:36	02:12:36	2:09:00	2:27:51	2:34:19	24:09:41	25:08:55	2:38:56
11.		Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen	Kal i/Tr iwu lan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.		Waktu koreksi kesalahan rekening	Har i Ker ja	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(sumber : Internal PLN,2024)

Tabel 1.4 menjelaskan nilai tingkat mutu pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat triwulan I bulan Januari, Februari, Maret dibandingkan dengan deklarasi Triwulan I tahun 2024 oleh Direktorat Jendral Ketenagalistrikan berdasarkan item Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 21kV (kilo Volt) setiap bulan , Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 18kV (kilo Volt) di setiap bulan, Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 231V (Volt) setiap bulan, Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 198V (Volt) setiap bulan, Frekuensi tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 50,5 Hz (*Hertz*), Frekuensi terendah di titik pemakaian dengan realisasi 49,5 Hz (*Hertz*), Lama gangguan yang dialami konsumen dengan realisasi 02:26:24 Jam di bulan Januari, 02:34:12 Jam di bulan Februari, dan 03:12:36 di bulan Maret.

Jumlah gangguan yang dialami konsumen sebanyak 7 kali setiap bulan, Kecepatan pelayanan PB TM sebesar 100 hari kerja setiap bulannya, Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan sebesar 5 di bulan Januari dan Februari

7 di bulan Maret, Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan realisasi 13 hari kerja di bulan Januari, 14 hari kerja Februari, dan 15 hari kerja di bulan April, Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo realisasi 18 hari kerja di bulan Januari, 23 hari kerja di bulan Februari, dan 24 hari kerja di bulan Maret, Kecepatan pelayanan PD TM realisasi 100 hari kerja setiap bulan, Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan dengan realisasi 5 hari kerja di setiap bulannya.

Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan realisasi 13 hari kerja di bulan Januari dan 15 hari kerja di bulan Februari Maret, Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo dengan realisasi 18 hari kerja di bulan Januari, 23 hari kerja di bulan Februari dan 25 hari kerja di bulan Maret, Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan realisasi di bulan Januari sebesar 02:52:48 jam, 01:48:36 jam di bulan Februari dan 02:12:36 di bulan Maret , Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen dan Waktu koreksi kesalahan rekening dengan realisasi 0 kali setiap bulannya.

Pada triwulan II tingkat mutu pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat bulan April, Mei, Juni dibandingkan dengan deklarasi Triwulan II tahun 2024 oleh Direktorat Jendral Ketenagalistrikan berdasarkan item Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 21kV (kilo Volt) setiap bulan , Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 18kV (kilo Volt) di setiap bulan, Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 231V (Volt) setiap bulan, Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 198V (Volt) setiap bulan, Frekuensi tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 50,5 Hz (*Hertz*), Frekuensi terendah di titik pemakaian dengan realisasi 49,5 Hz (*Hertz*).

Lama gangguan yang dialami konsumen dengan realisasi 02:35:24 Jam di bulan April, 03:00:36 Jam di bulan Mei, dan 03:54:36 di bulan Juni , Jumlah gangguan yang dialami konsumen sebanyak 7 kali setiap bulan, Kecepatan pelayanan PB TM sebesar 100 hari kerja di bulan April dan Mei, sedangkan 41 hari kerja merupakan realisasi bulan Juni, Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan sebesar 7 hari kerja di bulan April dan 5 hari kerja di bulan

Mei, Juni, Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan realisasi 12 hari kerja di bulan April, 14 hari kerja Mei, dan 15 hari kerja di bulan Juni, Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo realisasi 18 hari kerja di bulan April, 22 hari kerja di bulan Mei, dan 23 hari kerja di bulan Juni.

Kecepatan pelayanan PD TM realisasi 100 hari kerja di bulan April, Mei dan 28 hari kerja di bulan Juni, Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan dengan realisasi 5 hari kerja di setiap bulannya, Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan realisasi 13 hari kerja di bulan April dan 15 hari kerja di bulan Mei dan 14 hari kerja di bulan Juni, Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo dengan realisasi 25 hari kerja di bulan April, 26 hari kerja di bulan Mei dan 24 hari kerja di bulan Juni, Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan realisasi di bulan April sebesar 02:09:00 jam, 02:27:51 jam di bulan Mei dan 02:34:19 di bulan Juni, Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen dan Waktu koreksi kesalahan rekening dengan realisasi 0 kali setiap bulannya.

Tingkat mutu pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat triwulan III bulan Juli, Agustus, September dibandingkan dengan deklarasi Triwulan III tahun 2024 oleh Direktorat Jendral Ketenagalistrikan berdasarkan item Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 21kV (kilo Volt) setiap bulan, Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 18kV (kilo Volt) di setiap bulan, Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 231V (Volt) setiap bulan, Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian dengan realisasi 198V (Volt) setiap bulan, Frekuensi tertinggi di titik pemakaian dengan realisasi 50,5 Hz (*Hertz*), Frekuensi terendah di titik pemakaian dengan realisasi 49,5 Hz (*Hertz*), Lama gangguan yang dialami konsumen dengan realisasi 03:36:36 Jam di bulan Juli, 03:17:24 Jam di bulan Agustus, dan 06:53:24 di bulan September.

Jumlah gangguan yang dialami konsumen sebanyak 7 kali setiap bulan, Kecepatan pelayanan PB TM sebesar 35 hari kerja di bulan Juli, 8 hari kerja di bulan Agustus dan 26 hari kerja di bulan September, Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan sebesar 5 hari kerja setiap bulannya, Kecepatan

pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan realisasi 12 hari kerja di bulan Juli, 14 hari kerja Agustus, dan 15 hari kerja di bulan September, Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo realisasi 24 hari kerja setiap bulannya, Kecepatan pelayanan PD TM realisasi 36 hari kerja di bulan Juli, 9 hari kerja di bulan Agustus dan 13 hari kerja di bulan September.

Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan dengan realisasi 5 hari kerja di setiap bulannya, Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan realisasi 15 hari kerja di bulan Juli dan 14 hari kerja di bulan Agustus dan September, Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo dengan realisasi 23 hari kerja di bulan Juli, 24 hari kerja di bulan Agustus dan 25 hari kerja di bulan September, Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan realisasi di bulan Juli sebesar 24:09:41 jam, 25:08:55 jam di bulan Agustus dan 02:38:56 di bulan September , Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen dan Waktu koreksi kesalahan rekening dengan realisasi 0 kali setiap bulannya.

PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat pada triwulan I tahun 2024 terdapat item yang melewati deklarasi pada bulan Januari, Februari, dan Maret yaitu item Kecepatan Menanggapi Gangguan di bulan Januari sebesar 02:52:48 jam, 01:48:36 jam di bulan Februari dan 02:12:36 di bulan Maret dengan deklarasi 01:00:00 Jam setiap bulannya.

Dapat dilihat terdapat beberapa item TMP yang melebihi dari deklarasi yang telah di lakukan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat pada triwulan II di antaranya, Kecepatan pelayanan Pasang Baru (PB) Tegangan Rendah (TR) tanpa perluasan jaringan dengan realisasi 7 hari kerja di bulan April, Kecepatan pelayanan Perubahan Daya (PD) Tegangan Rendah (TR) dengan penambahan trafo dengan realisasi 26 hari kerja pada bulan Mei, dan Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan realisasi di bulan April sebesar 02:09:00 jam, 02:27:51 jam di bulan Mei dan 02:34:19 di bulan Juni.

Terdapat item yang tidak terpenuhi oleh PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat pada triwulan III yaitu Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan realisasi di bulan Juli sebesar 24:09:41 jam, 25:08:55 jam di bulan Agustus dan 02:38:56 di bulan September dengan deklarasi 01:00:00 setiap bulannya.

dapat dilihat masih terdapat kesenjangan antara deklarasi dengan realisasi sehingga dapat berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat. Dari tabel Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang telah di laporkan dari triwulan I , triwulan II dan triwulan III, terdapat satu item yang tidak tercapai di setiap bulannya yaitu item Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan.

Pada tahun 2017 sesuai Permen ESDM 27/2017 jumlah indikator pinalti bertambah menjadi 6 (enam), yaitu lama gangguan, jumlah gangguan, kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah, kesalahan pembacaan kWh meter, waktu koreksi kesalahan rekening, dan kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Selain itu, peningkatan juga terjadi pada besaran pengurangan tagihan listrik TMP menjadi 35% dari biaya beban/rekening minimum untuk pelanggan yang dikenakan *tariff adjustment* (nonsubsidi) dan 20% dari biaya beban/rekening minimum untuk pelanggan tarif subsidi.(www.esdm.go.id,2024)

Dikutip dari (pln.co.id,2019) Kompensasi diberikan dalam bentuk non tunai, dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Permen ESDM No. 27 tahun 2017. Untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di Bulan berikutnya. Sementara untuk pelanggan prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya. Berikut, contoh perhitungan besaran TMP.

Tabel 1.5 Contoh Perhitungan Besaran TMP

Contoh Pehitungan Besaran TMP		
Pelanggan daya 1.300 VA (<i>Tarif Adjustment</i>)	Biaya Pemakaian (Rp/kWh)	Rp.1.467.28,-
	Biaya Pemakaian (Rp/kWh)	1.300 VA/1.000 x 40 jam : 52 kWh
	Rekening minimum (Rekmin)	52 kWh x Rp.1.467.28,- : Rp.76.299,-
	Kompensasi TMP	35% x Rp.76.299,- :

		Rp.26.704,-
Pelanggan Daya 450 VA (Tarif <i>Non Adjustment</i>)	Biaya Beban/kVA	Rp.11.000,-
	Kompensasi TMP	20% x Rp.4.950,- : Rp. 990,-

(Sumber: *Google.com*,2024)

Dari tabel diatas telah di jelaskan bagaimana cara menghitung kompensasi dari TMP. Perhitungan kompensasi tarif *adjustment* dengan besaran kompensasi sebesar 35% terhadap nilai rekening minimum atau 40 jam pemakaian dengan besaran kWH minimum di daya 1300 VA adalah 52 kWH yang dikalikan dengan nilai rupiah per kWH maka di dapatkan nilai kompensasi TMP untuk daya 1300 VA sebesar Rp.26.704,-. Sedangkan perhitungan kompensasi untuk tarif *non adjustment* ditetapkan biaya beban per kilo Volt Ampere sebesar Rp.11.000.- , untuk menghitung besaran TMP didapatkan dengan Rp.11.000 dibagi 450 per 1000 di dapatkan nilai rupiah pemakaian beban minimum sebesar Rp. 4950,- . Rupiah besaran TMP untuk daya *non adjustment* yaitu 20% dikali Rupiah pemakaian mininum dan didapatkan besaran TMP yaitu Rp.990.-

1.3. Perumusan Masalah

Dalam konteks kualitas layanan, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan, sikap, dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijabarkan diatas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu adanya indikasi ketidakpuasan pelanggan terhadap PLN (Persero) UP3 Rantauprapat. Penelitian ini diperlukan menimbang dari 2 sisi baik Bisnis maupun Akademik. Pada sisi bisnis, dilihat dari banyaknya laporan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PLN (Persero) UP3 Rantauprapat, data yang masuk di *database* PLN (Persero) UP3 Rantauprapat terdapat sebanyak 3.814 laporan keluhan, serta sebanyak 92 kali laporan berulang pada periode Januari sampai November 2024, hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi ketidakpuasan pelanggan PLN (Persero) UP3 Rantauprapat sehingga pelanggan melakukan laporan, serta melakukan laporan berulang. Dalam penanganan laporan Keluhan dan Gangguan yang disampaikan pelanggan terdapat

item TMP yang tidak tercapai di setiap bulannya dari Januari sampai November 2024 yaitu item Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan. Kemudian Kecepatan pelayanan Pasang Baru (PB) Tegangan Rendah (TR) tanpa perluasan jaringan di bulan April, Kecepatan pelayanan Perubahan Daya (PD) Tegangan Rendah (TR) dengan penambahan trafo pada bulan Mei, sehingga terlihat adanya indikasi masalah pada kualitas layanan yang di berikan oleh PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

Merujuk pada fakta di atas dan dilihat dari sisi Akademik, penelitian ini diperlukan karena adanya keberagaman hasil dari penelitian terdahulu terkait, Kualitas pelayanan kepuasan, sikap, dan loyalitas pelanggan sehingga perlu adanya keyakinan atas hal tersebut melalui penelitian ini, Berlandaskan hal tersebut, maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian terkait:

1. Seberapa besar penilaian responden terhadap *Service Quality* dari PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
2. Seberapa besar *customer Satisfaction* , *Attitude* dan *Loyalty* responden akan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
3. Apakah terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap *customer Satisfaction* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
4. Apakah terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
5. Apakah terdapat pengaruh *customer Satisfaction* terhadap *Attitude* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
6. Apakah terdapat pengaruh *customer Satisfaction* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?
7. Apakah terdapat pengaruh *Attitude* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat?

1.4. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang telah di uraikan tersebut, adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar penilaian responden terhadap *Service Quality* dari PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

2. Untuk mengetahui seberapa besar *customer Satisfaction*, *Attitude* dan *Loyalty* responden akan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Service Quality* terhadap *customer Satisfaction* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Service Quality* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer Satisfaction* terhadap *Attitude* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *customer Satisfaction* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Attitude* terhadap *Loyalty* PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang berhubungan dengan pokok-pokok bahasan yang diangkat dari penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baik bagi penulis maupun penulis berikutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dalam bidang ilmu manajemen yang berkaitan dengan manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat.

2. Bagi PLN

Dari penelitian ini dapat menjadi masukan kepada PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat untuk dapat meningkatkan kualitas layanan agar dapat mendukung program transformasi PLN yaitu *customer Experience*.

3. Bagi Konsumen

Dari penelitiannya diharapkan konsumen mendapatkan layanan yang terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap layanan dari PLN.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitianpenelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian